

IV SIMPÓSIO

DE PESQUISA EM CIÊNCIAS MÉDICAS

30 DE NOVEMBRO DE 2018

A escala de percepção do paciente como um recurso para a gestão dos serviços de saúde

Emanuelle Aronoele de Castro Vasconcelos*1(PG), Geraldo Bezerra da Silva Junior (PQ)2, Maria Helena de Agrela Gonçalves Jardim (PQ)2, Oneide Facundo Vasconcelos de Oliveira1(PG),

¹Programa de Pós-Graduação em Ciências Médicas, Universidade de Fortaleza, Fortaleza-CE, bolsista FUNCAP

²Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciências Médicas, Universidade de Fortaleza, Fortaleza- CE.

manuastrovasc@gmail.com

Resumo

Implantar uma gestão efetiva é um desafio. Deve-se analisar, dentre outros fatores, as necessidades da população durante a elaboração de políticas de saúde, assim como propiciar processos que permitam o controle social. O objetivo deste trabalho foi avaliar as percepções dos pacientes que participaram de aulas práticas dos cursos de Medicina e que são usuários dos serviços da clínica- escola da Universidade de Fortaleza (NAMI), para, posteriormente, analisarmos de que forma os resultados influenciam na gestão. Foi realizado um estudo transversal com aplicação de questionários previamente estruturados aos pacientes (uma adaptação do questionário "*Patient perception scale*"). O estudo foi realizado em uma unidade de saúde na cidade de Fortaleza, no Estado do Ceará: O Núcleo de Atenção Médica Integrada (NAMI), clínica escola, da Universidade de Fortaleza (UNIFOR). A população foi composta por 150 pacientes atendidos nessas unidades. Percebe-se que, de modo geral, que os pacientes estão satisfeitos com o serviço oferecido por esta unidade em estudo, e com os atendimentos. Porém, algumas questões podem ser melhoradas, promovendo, com isso, estratégias de gestão para a melhoria da qualidade de vida desses pacientes usuários dos serviços do NAMI.

Palavras-chave: Educação em Saúde. Percepção. Serviços de Saúde.

Introdução

Fazer gestão na área da saúde é uma grande responsabilidade. Os indicadores possibilitam a definição de parâmetros, sendo, dessa forma, um meio utilizado como forma de monitoramento e avaliação da qualidade prestada ao paciente (BOHOMOL et al, 2005).

Analisar a satisfação dos pacientes é necessário por motivos variados. Dentre eles, está uma compreensão mais ampla de como estes lidam com a doença. Além disso, esse feedback por parte dos pacientes é muito importante para que os pontos positivos dos serviços sejam exaltados e se avalie onde há falhas, havendo um amplo progresso desses serviços e para um desenvolvimento eficaz das políticas públicas relacionadas à área da saúde.

Mesmo hoje em dia, o êxito no tratamento com o paciente ainda é associado com os aspectos clínicos. Grande parte dos estudos sobre a aceitação dos pacientes com relação aos estudantes de medicina está ligada à questão do ensino, enquanto que a satisfação do paciente com relação ao cuidado, que é uma questão muito importante, parece não ter tanta relevância (BENSON J et al, 2005). Questionários são utilizados por profissionais para verificar a situação de saúde do paciente ou as consequências do tratamento realizado. Porém, a satisfação do paciente é, também, um fator envolvido no cuidado de pessoas e, infelizmente, pouco valorizado. Dessa forma, verificar a qualificação do cuidado com o paciente tem sido uma maneira de avaliação da experiência e das habilidades do profissional de saúde. (GOLDSTEIN MS et al, 2000, p.853 apud SUDA EY et al, 2009, p. 126).

Metodologia

Foi selecionada uma população, composta por 150 pacientes que estavam sendo atendidos na unidade de saúde citada, sendo incluídos de forma aleatória, conforme chegavam para o atendimento e aguardavam na sala de espera. Vale ressaltar que não houve a realização de cálculo amostral prévio, já que é difícil estimar com adequada exatidão a prevalência da satisfação entre os pacientes (pelo fato de ser um aspecto individual e subjetivo). Dessa forma, o número de pacientes selecionados teve como base o tamanho de amostra de estudos anteriores com metodologias semelhantes.

A convocação dos pacientes foi realizada mediante anúncio público comunicando sobre o estudo para que os interessados em participar da pesquisa, procurassem a pesquisadora/monitores/responsáveis pela pesquisa, respeitando, dessa forma, a autonomia dos prováveis participantes. A partir disto, foram informados os objetivos e relevância da pesquisa, os riscos e benefícios da participação no estudo, além de algumas explicações relacionadas a algumas dúvidas. Os pacientes que aceitaram participar do estudo assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE).

Os dados foram coletados no período de outubro de 2017 a abril de 2018, por meio de recursos estruturados e organizados por categorias. Ocorreu a prática de entrevistas com perguntas relacionadas à satisfação do paciente quanto aos serviços de saúde que estão recebendo na unidade em que estão sendo atendidos (“Patient Perception Scale”). Esses questionários foram aplicados pelos próprios pesquisadores.

Resultados e Discussão

Tabela 1- Distribuição de frequência dos dados sobre as variáveis relacionadas aos serviços da clínica-escola

Váriáveis	n	% válida
O que acha da estrutura e dos equipamentos presentes nas clínicas-escola	150	100
Excelente	113	75,3
Bom	24	16
Médio	13	8,6
Ruim	-	-
Qual a sua opinião a respeito do atendimento realizado pelos outros funcionários (recepcionistas, zeladores, seguranças, etc.)	150	100
Excelente	102	68
Bom	32	21,3
Médio	13	8,6
Ruim	3	2
Foi explicado ao senhor (a) o motivo do seu encaminhamento	150	100
Sim	126	84

Como são considerados pelo senhor (a) o tempo que levou entre o encaminhamento e o atendimento?	150	100
Curto prazo	100	66,6
Médio prazo	34	22,6
Longo prazo	16	10,6

Os resultados encontrados na pesquisa de Mendonça e Guerra (2007) mostram que a explicar cuidadosamente as dúvidas dos pacientes e mostrar a segurança durante a conversa, assim como dar chance para o paciente dizer o que sente/acha, a gentileza e a observação à sua privacidade podem ser as principais causas de satisfação e/ou desagrado do paciente. Esta repercussão dos resultados, além de proporcionarem a observação de que a interação com o paciente encontra-se firmemente ligada à satisfação do usuário, também demonstram que o diálogo entre o profissional e seu paciente pode ser o vínculo principal que transpõe os aspectos variados que fazem parte do processo da assistência.

Conclusão

Percebe-se que os pacientes estão satisfeitos com o serviço oferecido pelas unidades em estudo (em que, embora haja alguns comentários esporádicos relacionados a uma relativa dificuldade na marcação do consultas e certos imprevistos que já ocorreram, apesar de não ser algo rotineiro, a grande maioria classifica como um serviço de excelência) e com os atendimentos (julgados de forma muito adequadas e apropriadas por grande parte da população entrevistada, que declarou perceber interesse, educação e atenção proveniente de todos que realizavam-nos), o que reflete um processo de formação acadêmica bastante propício ao desenvolvimento de qualidades/habilidades exigidas pela sociedade para a formação de um profissional de excelência. Ressalta-se, entretanto, que algumas melhorias podem ser realizadas, valorizando a comunidade na execução das atividades e no desenvolvimento de uma reflexão crítica acerca da realidade social e da gestão do trabalho em saúde.

Referências

BENSON J; QUINCE T; HIBBLE A; FANSHAW T; EMERY J. Impact on patients of expanded, general practice based, student teaching: observational and qualitative study. **BMJ**. Vol. 331, p. 7508, 2005.

BOHOMOL E, D'INNOCENZO M, CUNHA ICK. Indicadores de qualidade – conceitos e sistemas de monitoramento. centro universitário são camilo, são paulo, v11 n2 p 75-81, abr/jun 2005.

GOLDSTEIN MS, ELLIOTT SD, GUCCIONE AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. **Phys Ther**. vol. 80, n. 9, p. 853-863, 2000.

MENDONÇA, K. M. P. P.; GUERRA, R. O. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. **Revista Bras. Fisioter**. São Carlos, v. 11, n. 5, p. 369-376, set./out. 2007

Agradecimentos

Agradecemos a Universidade de Fortaleza e a FUNCAP pelo apoio para realização desta pesquisa.